

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
RAWAT INAP NGLIPAR I KABUPATEN GUNUNGKIDUL PROVINSI DIY
(TINJAUAN PADA TINGKAT KESesuaIAN ANTARA PELAYANAN YANG
DITERIMA DENGAN PELAYANAN YANG DIHARAPKAN)

RIYANTO SUGIH PAMBUDI -- E2A203036
(2005 - Skripsi)

Puskesmas Nglipar I merupakan salah satu Puskesmas dengan fasilitas rawat inap yang ada di kab.Gunungkidul,dimana beberapa tahun terakhir ini mengalami penurunan angka kunjungan pasien rawat inap.Walaupun Puskesmas Nglipar I letaknya cukup strategis dan belum adanya fasilitas rawat inap lainnya di sekitar Kecamatan Nglipar.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien yang ditinjau dari tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan sehingga dapat dipakai sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan teknik analisa *importance and Performance Analysis*,pendekatan *Cross Sectional* dengan 30 sampel yang diperoleh secara Aksidental.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat 8 sub variabel dan 5 variabel penelitian yang masuk ke kuadran A yang berarti pelayanan yang diberikan dianggap penting tetapi pelaksanaannya belum memuaskan pasien.

Kesimpulan:Sub variabel dari pelayanan dokter yang masuk kuadran A adalah ketepatan waktu visite dokter,kecepatan pertolongan dan kecepatan mengatasi keluhan. Pada pelayanan perawat yang masuk kuadran A adalah ketepatan waktu pergantian piket jaga,pada pelayanan fasilitas penunjang medik yaitu kejelasan informasi tentang obat ,pada lingkungan langsung pasien yaitu kebersihan kamar mandi dan pada pelayanan administrasi yaitu kedisiplinan waktu petugas dan kecepatan mengatasi keluhan tentang biaya perawatan.

Untuk meningkatkan kinerja Puskesmas perlu di prioritaskan pelayanan,khususnya pada sub variabel tersebut.

Kata Kunci: kepuasan pasien,tingkat kesesuaian

*DESCRIPTION OF SATISFACTION LEVEL OF INPATIENT AT INPATIENT
PRIMARY HEALTH CENTER OF NGLIPAR I GUNUNGKIDUL
DISTRICT, YOGYAKARTA PROVINCE. (EVALUATION AT CONFORMITY LEVEL
BETWEEN ACCEPTED SERVICES AND EXPECTED SERVICES)*

Primary Health Center of Nglipar I respendent one of the Primary Health Center with fasility inpatient unit exist in Gunungkidul Regency,where some last years experince of degradation number of patient visit nursing to lodge. Although location of Primary Health Center Nglipar I is strategic enough and there is no other lodge nursing facility around District of Nglipar.

Target of this research is to know description of satisfaction level of evaluated patient from conformity level between accepted service and expected service so that can be used as input to increase service quality.

This research is qualitative and quantitative descriptive by used analysis technique Importance and Performance Analysis,Cross Sectional approach by 30 samples that obtained by Accidental.

Resultof this research show there are 8 sub variables from 5 research variables which enter A quadrant that meaning service that given concidered important but its implementation not yet satisfied patient.

Conclusion: Sub variable of doctor service which include into quadrant A is time accuracy of doctor visit,aid speed and speed overcome complaint. At nurse service which enter A quadrant is acuracy of time commutation of nursing picket,at support facility service of medic that is clarity of information about drug,at direct environment of patient that is cleaning of bathroom and administrative services that is officer time discipline and speed overcome complaint about nursing expence.

To increase performance of Primary Health Center need service priority,specially at sub variable .

Keyword : patient satisfaction,conformity level